

## Abstrak

Meningkatnya perkembangan pariwisata Indonesia serta didukung oleh kemajuan teknologi maka muncullah sistem reservasi *online* dalam pembelian tiket pesawat terbang. Tingginya penggunaan sistem reservasi *online* turut diimbangi dengan kepercayaan konsumen sebagai pengguna sistem reservasi *online* tersebut. Tujuan penelitian ialah untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara tingkat kepercayaan konsumen dengan proses keputusan pembelian tiket pesawat terbang melalui sistem reservasi *online*. Metode perancangan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta melalui teknik analisa data korelasi *spearman rank*. Kesimpulan yang dihasilkan yaitu adanya hubungan yang positif dan signifikan antara tingkat kepercayaan konsumen dengan proses keputusan pembelian tiket pesawat terbang dan melalui kesimpulan yang dicapai dapat penulis rekomendasikan bahwa kepercayaan konsumen merupakan salah satu hal yang wajib diperhatikan bagi para pihak industri seperti perusahaan penerbangan maupun *travel agent*. (AES)

### Kata Kunci

Kepercayaan konsumen, proses keputusan pembelian, reservasi *online*, pembelian tiket pesawat terbang, *airline*, *travel agent*